

Encuentra respuestas rápidas y accede a información clara y precisa sobre nuestras pólizas para resolver tus dudas de manera sencilla.

¿Qué es el defensor del Asegurado?

El Defensor del Asegurado es un mediador independiente entre el cliente y la aseguradora, buscando soluciones justas y equitativas para ambas partes en caso de controversia. Su objetivo es garantizar que los derechos de los asegurados sean respetados y que las empresas aseguradoras cumplan con sus obligaciones. Este es apuntado por la Junta Directiva de la compañía aseguradora.

¿Qué hace el Defensor del Asegurado?

El Defensor del Asegurado es el encargado de supervisar, dirigir y coordinar la Unidad de defensa de Mercantil Seguros. Este debe gestionar, analizar y recibir todas las denuncias o reclamos o quejas que puedan presentar los asegurados.

¿Qué obligaciones tiene el Defensor del Asegurado?

El Defensor del Asegurado debe cumplir con las normas dictadas por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora y elaborar un expediente digital por cada denuncia, reclamo o queja efectuada por el tomador, asegurado, beneficiario, contratante, usuario y afiliado, con sus respectivos anexos.

¿Cuál es el procedimiento para la recepción y tramitación de las denuncias?

Las denuncias deben ser presentadas por escrito, de forma verbal, por vía telefónica y a través de los canales propuestos por Mercantil Seguros. El interesado debe formular la denuncia de manera clara ofreciendo una relación circunstanciada de los hechos en los que se sustenta.

¿Cuál es el canal para comunicarse con la defensoría del asegurado?

Para recibir análisis y atención del caso es necesario comunicarse a través de la cuenta de correo defensoriadelasegurado@mercantilseguros.com

¿Qué información debe contener la denuncia?

- Nombre completo
- Correo electrónico
- Dirección de habitación
- Número de cédula de identidad
- Número de teléfono del denunciante
- Número de póliza y fecha de contratación
- Identificación de la persona o sujeto regulado contra la cual se interpone la denuncia
- La dirección del lugar donde se harán las notificaciones pertinentes
- Resumen o narración de los hechos. (Exposición concisa y precisa de los hechos)

¿Qué sucede si una denuncia no cumple con los requisitos establecidos en la normativa?

En el caso de que la denuncia resulte ambigua, difícil de entender o no cumpla con los requisitos establecidos el Defensor del Asegurado debe informar al denunciante y éste contará con un plazo de cinco (05) días hábiles para subsanar las observaciones realizadas. En el caso de que el denunciante exceda el plazo establecido se declarará el desistimiento de la denuncia.

¿Qué denuncias son consideradas improcedentes?

Todas aquellas denuncias que sean:

- De carácter anónimo
- Infundadas
- Ajenas a hechos relacionados a la actividad aseguradora o que no posean fundamento legal adecuado
- Cuyos hechos estén caducos en función al lapso establecido por la ley serán declarados improcedentes

¿Cuándo es necesario acudir al Defensor del Asegurado?

Los asegurados, tomadores, beneficiarios y usuarios pueden acudir al Defensor del Asegurado cuando consideren que sus derechos de usuario han sido vulnerados, en el marco de alguna operación o servicio que se relacione a la actividad aseguradora.

¿Cuál es el plazo de la aseguradora para responder a la denuncia admitida por el Defensor del Asegurado?

Luego de que el Defensor del Asegurado haya aprobado la denuncia la compañía aseguradora contará con un plazo máximo de diez (10) días hábiles para presentar sus alegatos y toda la documentación en la cual se fundamenta.